

服务说明



面向 Dell SC、SCv、PS 和 PV 存储阵列的 Intelligent Data Mobility

简介

Dell 服务非常高兴根据本服务说明（“服务说明”）提供面向 Dell SC、SCv、PS 和 PV 存储阵列的 Intelligent Data Mobility（“IDM”）（“服务”）。您的报价单、订单或者其他双方商定的发票或订单确认书（如适用，下称“订单”）将包括本服务名称，以及您所购买的可用服务选项。如需更多帮助或需要服务合同的副本，请联系技术支持部门或销售代表。

本服务的范围

本服务提供将块和文件数据（应用程序除外）从任何 NAS 或 SAN（“内容可定址存储”或“CAS”除外）”远程迁移至支持的任何 Dell Storage 系统的功能。本服务将计划和执行从客户现有存储阵列至完全完善的受支持 Dell Storage 阵列的数据迁移。来源和目标系统必须位于相同的物理数据中心。操作系统版本、应用程序迁移、主机数和其他可变因素可能会受到限制。

迁移切换过程是一个持续时间长达八小时的连续事件。整个单一迁移项目的持续时间预计为三至四个星期，但具体个案可能有所不同。

规划

- 召开启动会议，审查项目范围、期望、沟通计划和所需资源的可用性。
- 审查并分析物理环境和连接是否支持数据迁移。
- 清点为迁移指定的服务器。
- 针对客户的硬件和软件配置制定有效的迁移规划。
- 块数据：
 - 确定卷迁移优先级。
 - 验证是否所有目标卷均满足从源卷迁移数据的容量要求。
 - 基于源阵列要求、目标阵列要求以及客户环境，Dell 可能选择部署基于阵列的软件或基于主机的软件，或者同时部署它们来执行迁移项目。

- 文件：
 - 定义共享/导出迁移优先级。
 - 验证所有目标文件服务器卷是否满足从源卷进行数据迁移的大小要求，并定义用于迁移的软件 (SecureCopy/RoboCopy/Rsync)。

交付

块数据迁移

本服务提供高达 35TB 的远程数据迁移，这些数据分布于多达 15 台主机，每个主机多达 15 个 LUN。

- 实现和配置 FC 区域以启用数据迁移（若适用）。
- 验证客户是否能够在迁移开始前验证源数据的完整性。
- 执行卷导入。
- 根据集成规划将主机连接至新 Dell Storage 阵列。
- 将主机在线连接并测试故障转移。
- 清理用于迁移的任何 Fibre Channel 分区或 iSCSI 端口配置。
- 根据集成规划将主机连接至新 Dell Storage 阵列，以进行迁移。
- 根据集成规划配置/验证 Dell Storage 阵列上的目标卷。
- 如果需要，可在主机上安装迁移软件。
- 将数据从源 LUN 迁移至新 Dell Storage 阵列上的目标 LUN。
- 客户验证数据是否正确迁移。
- 执行迁移后清理。

文件迁移

本服务提供高达 35TB 的远程迁移，这些数据分布于多达 15 个 CIFS/SMB 共享或 NFS 导出。

- 准备用于迁移的目标 NAS 存储。
- 验证身份认证和权限设置。
 - 确认/修改用户对源和目标具有相同的访问权限。
 - 确认为目标 NAS 共享/导出设置了相应的权限。
- 将数据从源共享/导出迁移到目标 NAS。启动数据同步。同步进程正在进行时，远程部署工程师将会中断连接。该工程师将负责根据复制过程的预计时间进行跟进（电子邮件或电话），客户必须报告在同步过程中是否发生了任何故障。
- 在迁移主机上映射/安装源和目标。

- 创建迁移作业和计划（如果适用）。
- 切换至目标 NAS 存储设备，然后客户验证数据迁移是否正确。
- 使终端用户能够访问目标共享/导出。
- 按集成规划，修改目标 NAS 存储（如果适用）
- 客户确认到共享/导出的连接。

在完成上面列出的块数据迁移和文件迁移任务后，Dell 将向客户出具“Dell 客户验收”表。

交付成果

以下是本服务中包含的有形材料的列表。

- Dell 配置指南 - 记录了上述“项目范围”一节中描述的实施

不包括的项目

为避免疑义，本服务说明范围中不包含以下活动：

- 任何未在本服务说明中明确注明的服务、任务或活动。
- 本服务不包括开发任何明确仅针对客户而建的知识产权，定义如下。

除了您的主服务协议或协议（定义如下，如果适用）条款中所规定的保修之外，本服务说明不向客户提供任何其他保修。

客户针对本服务的责任

在 Dell 执行服务前和/或期间，客户负有以下责任：

- 在正常工作时间（或双方商定的其他时间），为 Dell 人员提供对执行服务所需的客户主题专家、系统和网络（包括但不限于远程系统/网络访问）的访问权限。
- 提供至少一位具有系统管理职责和相应系统/信息访问权限的技术联系人。
- 负责解决所有网络连接、性能和配置方面的问题。
- 在本服务开始前，确保所有环境、技术和操作要求均得到满足。
- 来源存储阵列环境中所需的任何补救措施都是客户的责任，但是 Dell 所支持并且具备有效担保和适用于此类补救措施的服务合同的存储平台除外；

- 客户应负责在迁移后将应用程序恢复到生产状态。
- 客户应负责先关闭主机/服务器应用程序，然后再开始数据迁移。

客户的一般责任

有权授予访问权限。客户须声明并保证，其已获得相关权限，允许客户和 Dell 服务出于提供本服务的目的，远程或现场访问和使用客户拥有的或已获许可的软件、硬件、系统、其中的数据，以及其中包括的所有硬件组件和软件组件。如果客户尚未获得该许可，则客户有责任在要求 Dell 履行这些服务之前获得该许可，相关费用由客户自行承担。

客户合作。客户理解，如果没有及时且充分的合作，Dell 服务将无法履行本服务；即使能够履行，本服务也可能会发生严重的改变或延迟。因此，客户须及时、合理地与 Dell 服务开展 Dell 服务履行本服务所必需的所有合作。如果因客户未按照上述要求给予合理充分的合作而造成无法履行本服务，Dell 服务将概不负责，而且客户无权要求退款。

现场职责。如果需要到现场履行本服务，客户将免费为 Dell 服务提供对其设施和环境的自由、安全且充分的使用权限，包括足够的工作空间、用电、安全设备（如果适用）和本地电话线路。如果系统原本不包括显示器或显示屏、鼠标（或指点设备）和键盘，则客户还必须免费向 Dell 服务提供这些设备。

数据备份。在本服务交付之前及交付期间，客户应完成对所有受影响系统中所有现有数据、软件和程序的备份。客户应定期创建所有受影响系统中所存储数据的备份副本，以防止可能出现的故障、篡改或数据丢失。Dell 服务不负责任何程序或数据的恢复或重新安装工作。

以下责任规定限制不适用于德国、奥地利、瑞士和法国，这些国家将应用协议中所述责任规定。有关协议中所述责任规定限制，数据丢失责任限于在这些国家中因重新安装备份而产生的费用。

除非适用的地方法律要求，否则 DELL 服务不对以下项目承担任何责任：

- 客户的任何机密信息、专有信息或个人信息；
- 数据、程序或软件丢失或损坏；
- 可移动介质损坏或丢失；
- 系统或网络无法使用；以及/或者
- DELL 服务或第三方服务提供商的任何作为或不作为，包括疏忽。

第三方保修。本服务可能需要 Dell 服务访问非 Dell 服务生产的硬件或软件。如果 Dell 服务或生产商以外的任何其他方处理这些硬件或软件，某些生产商的保修可能会失效。客户应确保 Dell 服务履行本服务时不会影响此类保修，或者客户可以接受 Dell 服务履行本服务所产生的影响。对于第三方保修或本服务对这些保修可能造成的任何影响，Dell 服务不承担任何责任。

服务时间。根据当地法律对每周工作时间的相关规定，除非另有规定，本服务的执行时间为 Dell 服务正常工作时间，即客户当地时间周一至周五的上午 8:00 到下午 6:00，详见下表：

国家/地区	Dell 服务正常工作时间
圣基茨、圣卢西亚、圣文森特、特立尼达、维尔京群岛、加勒比海其他英语国家或地区	周一至周五的 7:00 至 16:00
巴巴多斯岛、巴哈马群岛、伯利兹、哥斯达黎加、丹麦、萨尔瓦多、芬兰、大开曼岛、危地马拉、洪都拉斯、牙买加、挪威、巴拿马、波多黎各、多米尼加共和国、苏里南、瑞典、特克斯和凯科斯群岛	周一至周五的 8:00 至 17:00
澳大利亚、百慕大群岛、中国、海地、中国香港特别行政区、日本、韩国、马来西亚、荷属安的列斯群岛、新西兰、新加坡、中国台湾地区、泰国	周一至周五的 9:00 至 17:00
阿根廷、法国、印度、意大利、巴拉圭、乌拉圭	周一至周五的 9:00 至 18:00
玻利维亚、智利	周一至周五的 9:00 至 19:00
中东	周日至周四的 8:00 至 18:00

除非事先以书面形式另有安排，否则在当地节假日期间及正常工作时间之外不提供任何服务活动。

Dell 服务的条款和条件

本服务说明由客户（下称“您”或“客户”）与本服务购买订单上注明的 Dell 实体之间达成。本服务严格按照客户与 Dell 服务另行签订的主服务协议提供，主服务协议明确授权了本服务的销售事宜。如果没有此类协议，可根据客户地点，严格按照 Dell 商业销售条款或下表提及的协议（如果适用，下称“协议”）提供本服务。请参阅下表，其中列出了适用于客户地点的 URL，客户可从该 URL 查看协议。双方确认已阅读此类在线条款并同意受其约束。

客户地点	适用于您所购买的 Dell 服务的条款和条件	
	直接从 Dell 实体购买服务的客户	通过授权的 Dell 代理商或 Dell 代理商购买服务的客户
美国	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
加拿大	Dell.ca/terms (英语) Dell.ca/conditions (加拿大法语)	Dell.ca/terms (英语) Dell.ca/conditions (加拿大法语)
拉丁美洲和加勒比海地区的国家或地区	Dell.com 上与当地国家或地区对应的网站或 Dell.com/servicedescriptions/global 。 *	您从销售人员处获得的服务说明和其他“Dell 服务”服务文档均不构成您与 Dell 服务之间的协议，而仅用于说明您从销售人员处购买的本服务的内容、您作为本服务接受方应履行的义务，以及此类服务的范围和限制。因此，本服务说明和任何其他“Dell 服务”服务文档中一旦提及“客户”，在此情况下均应理解为“您”，而一旦提及 Dell 服务，则仅应理解为代表您的销售人员提供服务的服务提供商 Dell 服务。就本文中所介绍的服务而言，您与 Dell 服务之间没有直接合同关系。为避免疑义，任何本质上仅直接与买方和销售人员相关的付款条款或其他合同条款均不适用于您，将以您与销售人员商定的条款为准。
亚太地区和日本	Dell.com 上与当地国家或地区对应的网站或 Dell.com/servicedescriptions/global 。 *	您从销售人员处获得的服务说明和其他“Dell 服务”服务文档均不构成您与 Dell 服务之间的协议，而仅用于说明您从销售人员处购买的本服务的内容、您作为本服务接受方应履行的义务，以及此类服务的范围和限制。因此，本服务说明和任何其他“Dell 服务”服务文档中一旦提及“客户”，在此情况下均应理解为“您”，而一旦提及 Dell 服务，则仅应理解为代表您的销售人员提供服务的服务提供商 Dell 服务。就本文中所介绍的服务而言，您与 Dell 服务之间没有直接合同关系。为避免疑义，任何本质上仅直接与买方和销售人员相关的付款条款或其他合同条款均不适用于您，将以您与销售人员商定的条款为准。
欧洲、中东和非洲	Dell.com 上与当地国家或地区对应的网站或 Dell.com/servicedescriptions/global 。 * 此外，位于法国、德国和英国的客户可以选择下列适用的 URL： 法国： Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente	您从销售人员处获得的服务说明和其他“Dell 服务”服务文档均不构成您与 Dell 服务之间的协议，而仅用于说明您从销售人员处购买的本服务的内容、您作为本服务接受方应履行的义务，以及此类服务的范围和限制。因此，本服务说明和任何其他“Dell 服务”服务文档中一旦提及“客户”，在此情况下均应理解为“您”，而一旦提及 Dell 服务，则仅应理解为代表您的销售人员提供服务的服务提供商 Dell 服务。就本文中所介绍的服务而言，您与 Dell 服务之间没有直接合同关系。为避免疑义，任何本质上仅直接与买方和销售人员相关的付款条款或其他合同

	<p>德国 : Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>英国 : Dell.co.uk/terms</p>	条款均不适用于您，将以您与销售人员商定的条款为准。
--	---	---------------------------

* 客户可访问其当地的 Dell.com 网站，只需通过一台已连接至其所在地互联网的计算机访问 Dell.com 或者在 Dell 的“Choose a Region/Country”(选择地区/国家) 网页 Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen 上选择相应选项即可。

客户还须同意，在初始期限到期后对本服务的续订、修改、延期或继续使用，均应遵守届时有效的服务说明（可从 Dell.com/servicedescriptions/global 查看该服务说明）。

如果包含本协议的任何文档的条款之间存在冲突，文档的优先次序应如下：(i) 本服务说明；(ii) 协议；(iii) 订单。主导条款将尽可能严格地被理解为用于解决冲突，同时保留尽可能多的不冲突条款，包括保留相同段落、部分或子部分的不冲突条款。

下订单购买本服务、接受提供的本服务、使用本服务或相关软件、在购买本服务的 Dell.com 网站上或 Dell 软件或互联网界面中单击/选中“我同意”按钮或复选框或类似控件，即表示您同意遵守本服务说明和此处通过引用并入的协议。如果您是代表某公司或其他法人实体签订本服务说明，您须声明自己有权约束这类实体遵守本服务说明，在这种情况下，“您”或“客户”系指此类实体。除了接受本服务说明，某些国家或地区的客户可能还需要履行双方签订的订单。

适用于咨询和托管服务的增补条款和条件

1. 服务期限。 本服务说明从您订单上列明的日期起生效，并在订单上注明的期限（下称“**期限**”）内持续有效。如果适用，客户购买的任何一项或多项服务对应的系统数目、许可证数量、装机量、部署量、托管端点数或终端用户数、每项服务的费率或价格以及各自适用的期限，都会在客户的订单上注明。除非 Dell 服务与客户之间另外达成书面协议，否则依据本服务说明购买的本服务仅限客户自身内部使用，不得转售或供服务机构使用。

2. 其他重要信息

A. 服务改期。 本服务的时间排定之后，对此安排的任何更改都必须至少比排定日期提前 8 个日历日进行。如果客户提前 7 天或不到 7 天（相对于排定日期）重新安排本服务，则需要支付改期费，该费用不会超过本服务价格的 25%。在本服务开始前，客户至少需要提前 8 天对服务时间的任何更改加以确认。

B. 随本服务购置的硬件的付款。 除非另有书面协议，否则在任何情况下，硬件费用的支付都不能以履行或交付与随此类硬件一起购买的咨询或托管服务为条件。

C. 商业上合理的服务范围限制。 如果 Dell 服务有理由认为提供本服务会给 Dell 服务或其服务提供商带来不合理的风险，或客户要求的任何服务超出了本服务的范围，则 Dell 服务可以拒绝提供本服务。如果因 Dell 服务无法控制的任何原因（包括客户未履行本服务说明规定的义务）造成无法履行或推迟履行服务，Dell 服务概不负责。

D. 可选服务。 客户可从 Dell 服务购买可选服务（包括按需支持服务、安装服务、咨询服务、托管服务、专业支持或培训服务），这些服务因客户地点而异。购买可选服务时可能需要与 Dell 服务另行签署协议。如果没有此类协议，Dell 将根据本服务说明提供可选服务。

E. 委托和分包。 Dell 服务可以分包本服务和/或将本服务说明委托给合格的第三方服务提供商，代表 Dell 服务提供服务。

F. 取消。 Dell 服务可在服务期限内出于以下任何原因随时取消本服务：

- 客户未能按照发票条款支付本服务的总费用；
- 客户辱骂、威胁提供帮助的分析师或现场技术人员，或者拒绝与其合作；或
- 客户未能遵守本服务说明中规定的所有条款和条件。

如果 Dell 服务要取消本服务，会按照客户发票上注明的地址向客户发出书面取消通知。通知将包括取消的原因以及取消的生效日期，一般自 Dell 服务向客户发出取消通知十 (10) 天后开始生效，除非当地法律规定了协议须遵守的其他取消条款。如果 Dell 服务依照本条款取消本服务，客户无权就已向或应向 Dell 服务支付的费用获得任何退款。

G. 地理限制和地址变更。本服务并非在所有地点都提供。服务选项（包括服务级别、技术支持时间和现场响应时间）因地理位置而异，并且某些选项可能在客户所在地无法买到，因此请联系您的销售代表，了解相应的详情。

H. 购买后六个月服务到期。除非适用法律另有要求，否则，自初始购买日期起的 6 个月之内（下称“有效期”）使用一次本服务。初始购买日期为服务发票日期或 Dell 确认订单的日期，以两者中较早的日期为准。有效期之后，即使您未使用本服务，也将认为 Dell 已交付本服务。

I. 本服务主要用于一个连续的服务合约。任何未使用的数量不能充当积分/退款或作为以后的单独迁移项目，一旦 Dell 已经完成了单个连续的服务合约，即视为 Dell 和客户之间已完全履行本服务。

© 2017 Dell Inc.保留所有权利。本文中可能使用商标和商品名称来指拥有这些商标和名称的实体或其产品。您也可以致函索取 Dell 销售条款和条件的印刷版。